

sparen, sollen zum Beispiel Routineaufgaben automatisiert sowie Kommunikationswege über Anbindungen optimiert werden. Da der Unternehmer zusätzlich viel unterwegs ist, benötigt er den mobilen Zugriff auf seine Kundendaten. Das Ziel: Alles dabei und immer aktuell – so kommt er vor seinen Wettbewerben ins Ziel.

Lösung

Durch einen befreundeten Softwarehändler ist Murát Pascal G. Dursun bereits 1999 auf den combit address manager aufmerksam geworden. „Mein Nachbar antwortete damals auf die Frage nach einer Kontaktmanagement-Lösung als erfolgsbringende Unterstützung: Ausnahmslos combit“. Und das ist bis heute so geblieben.

Sein Highlight beim address manager: Als täglicher Begleiter funktioniert und sieht die Kontaktmanagementlösung exakt so aus, wie er das will. Ihm war besonders wichtig, dass die Datenbank und Benutzeroberfläche ohne große Programmierkenntnisse komplett an seine Bedürfnisse angepasst werden können. „Ich habe damals einfach losgelegt und mich die nächsten Wochen inspirieren lassen. Es hat sehr viel Spaß gemacht, die Datenbank so zu erstellen, dass Sie meinen hohen Ansprüchen genüge tut.“ Und obwohl Murát Pascal G. Dursun neu auf dem Gebiet war und es ihn mehrere Wochen gekostet hat, „war das nicht schlimm, denn ich konnte währenddessen schon mit dem address manager arbeiten. Die erforderlichen Felder und Ideen sind mir oft im Nachhinein eingefallen und wurden dann einfach ergänzt.“

Zu diesen Ideen gehören auch Geburtstags- sowie Termin-Erinnerungs-Scripte, die Murát Pascal G. Dursun selbst eingerichtet hat. So vergisst er keinen einzigen Termin. Täglich wird er neben den Geburtstagen an Termine in den nächsten sieben Tagen erinnert und darüber informiert, mit welchen Kunden er die letzten 12 Monate keinen Kontakt mehr hatte.

Richtig rund läuft es auch bei der Synchronisation, denn neben der Netzwerkversion setzt der Maklerbetreuer und Vertriebsleiter zusätzlich eine Notebook-Lizenz ein. So kann er Daten und Kontakte mit seinem mobilen Endgerät abgleichen und ist auch unterwegs stets up to date.

Für die optimale Integration in seine Systemwelt verwendet Murát Pascal G. Dursun die Schnittstellen zu Outlook und Tobits David, die mit dem address manager mitgeliefert werden. Alle ausgehenden eMails und Serien-eMails kann er direkt aus dem jeweiligen Datensatz oder einem gefilterten Personenkreis heraus verschicken. Insbesondere bei spezifischen Selektionen für verschiedene Anlässe und Veranstaltungen bedeutet das einen enormen Zeitgewinn in der Einladungsphase. Mit einem weiteren eigenen Script hat Murát Pascal G. Dursun zusätzlich die Möglichkeit SMS zu verschicken – ein praktisches und schnelles Kommunikationsmittel. Alle gesendeten Nachrichten werden im Kontaktcontainer dokumentiert. Das Ergebnis: so hat er ohne Aufwand eine perfekt organisierte Historie erzielt.

Die Einträge im Kontaktcontainer dienen als Basis für telefonische Nachfassaktionen. Gezieltes Nachfragen und Bereitstellen von weiteren Informationen stärken die Beziehungen und erhöhen das Service-Angebot gegenüber den Kunden. Bei der Durchführung wählt Murát Pascal G. Dursun den Kunden direkt per CTI an. Der phone manager als eigenständiger Teil des address managers stellt dabei die Verbindung zur Telefonanlage her und zeigt bei eingehenden Anrufen außerdem die Rufnummer direkt an.



Fazit

Der tägliche Einsatz sorgt beim Maklerbetreuer und Vertriebsleiter Murát Pascal G. Dursun für eine Zeitersparnis von 70 Prozent. Und mit diesem Bonus erzielt er gleichzeitig einen Wettbewerbsvorteil, denn „Schnelligkeit zahlt sich aus und durch den combit address manager bin ich schneller als die anderen Mitbewerber“, so Murát Pascal G. Dursun.

„Es hat sehr viel Spaß gemacht, die Datenbank so zu erstellen, dass Sie meinen hohen Ansprüchen genüge tut.“
Murát Pascal G. Dursun, MaklerService